



Course outline

มารยาทในการให้บริการที่เป็นเลิศ

(Etiquette for Excellent Customer Service)

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ จุฑิตา ภัทรวรวิศิษฏ์

หลักการ/แนวความคิด

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจบริการเป็นไปอย่างรุนแรง แต่ละองค์กรต่างมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถดำรงอยู่ในธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการเปรียบเสมือนจุดแรกที่ลูกค้าสัมผัสและรับรู้บริการขององค์กร ที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจได้ หากพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าด้วยมารยาทที่ดี ตามหลักสากลอย่างมืออาชีพ ก็จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากพนักงานผู้ให้บริการมีกริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม อาจสร้างความไม่พึงพอใจ องค์กรมีโอกาสสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบในระยะยาว

ดังนั้นหากพนักงานผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญ มีทักษะและทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับมารยาทการให้บริการลูกค้า จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการอย่างมืออาชีพและสร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการด้วยมารยาท และธรรมเนียมปฏิบัติสากล เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการมารยาทในการบริการที่เป็นเลิศ
3. เสริมสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมกรให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ความหมาย และความสำคัญของมารยาทในการให้บริการ (Customer Service Etiquette)
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
 - การสร้างบุคลิกภาพภายในด้วยทัศนคติเชิงบวก
 - การสร้างบุคลิกภาพภายนอกให้มีเสน่ห์
- มารยาทการเข้าหา/เข้าพบลูกค้า (Approach)
 - การสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
 - การสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า (Rapport)
- มารยาทการสื่อสารในการบริการ
 - เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าด้วยหลัก 3Vs (Visual Vocal Verbal)
 - ทักษะการฟังในงานบริการ (Empathic Listening)
 - การสื่อสารกับลูกค้าเมื่อไม่พึงพอใจ และเทคนิคการตอบปฏิเสธลูกค้า
- ภาษากาย (Body Languages) ที่ใช้ในการบริการ
- มารยาททางธุรกิจ (Business Etiquette)
- การแต่งกายเชิงธุรกิจ (Business Attire) และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ
- มารยาทการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ (Telephone Etiquette)
- การรู้สึกและแสดงออกถึงความขอบคุณในการบริการ
- สร้างพันธมิตรสัญญาในการพัฒนามารยาทการบริการด้วยความเป็นเลิศร่วมกัน

รายละเอียดและเทคนิคที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

ดำเนินการอบรมโดยการบรรยาย Workshop และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปใช้ได้จริง ผ่านกระบวนการ 5As Process ประกอบด้วย

- Awareness การตระหนักรู้
- Advantage การมองเห็นข้อดี ข้อได้เปรียบในตัวเอง
- Alternative การมองเห็นทางเลือก
- Aim การตั้งเป้าหมาย
- Action Plan การวางแผนการลงมือทำ